

**INFORME DE ENCUESTAS
ESE BARRANCABERMEJA
SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS**

AÑO 2016 (ENCUESTAS DE OPINION)

FICHA TECNICA

TABLA GUÍA MUESTREO POBLACIÓN			
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN UNIVERSO	MINIMA	MEDIA	MAXIMA
2 a 8	2	2	3
9 a 15	2	3	5
16 - 25	3	5	8
26 - 50	5	8	12
51 - 90	5	12	20
91 – 150	8	20	32
151 - 280	13	32	50
281 - 500	20	50	80
501 – 1.200	32	80	125
1.201 – 3.200	50	125	200
3.201 – 10.000	80	200	315
10.001 - 35.000	125	315	500
35.001 - 150.000	200	500	800
150.001 - 500.000	315	800	1250
500.001 o más 500	500	1250	2000

Fuente: Norma Chilena NCH 43, Emitida por el Instituto Nacional de Normalización. En la ESE Barrancabermeja la determinación del tamaño muestral, se aplicara en el nivel medio, este nivel permite obtener resultados con un nivel de confianza, que permite mantener el error muestral en el 5%.

La población universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente.

Se aplicó el instrumento en los siguientes servicios:

- Consulta externa
- Consulta odontológica
- Laboratorio clínico
- Farmacia
- Promoción y prevención
- Urgencia
- Hospitalización

La Escala de evaluación está dada de la siguiente forma:

Muy buena	Satisfecho
Buena	Satisfecho
Regular	Insatisfecho
Mala	Insatisfecho
Muy mala	Insatisfecho
No responde	Insatisfecho

1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, AÑO 2016

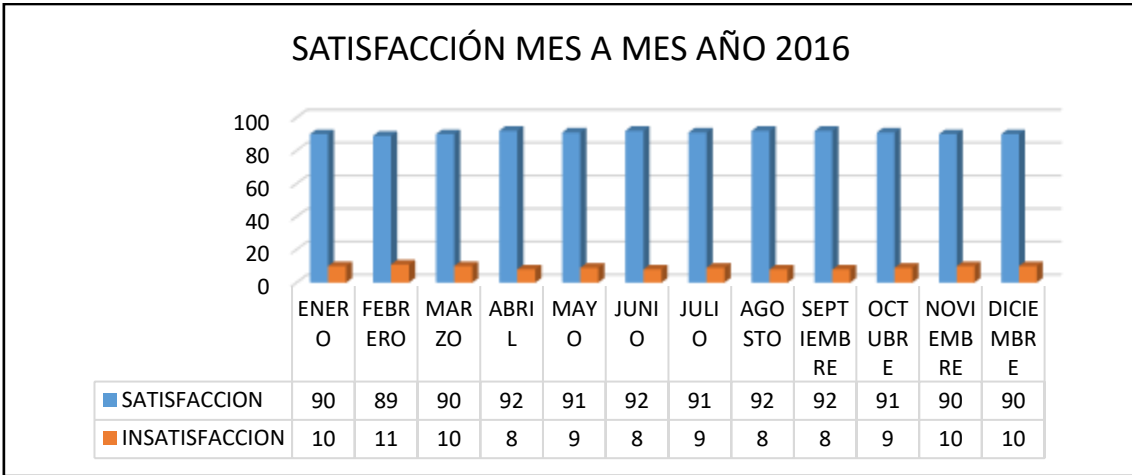
Durante el AÑO 2016, se aplicaron 4350 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etáreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 TABLA 1- PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR EVALUACIÓN DE VARIABLES, AÑO 2016

MESES	SATISFACCION			INSATISFACCIÓN				GRAN TOTAL	
	MUY BUENA	BUENA	TOTAL SATISFACCIÓN	MALA	MUY MALA	REGULAR	NO RESPONDE		TOTAL INSATISFACCIÓN
	FR	FR		FR	FR	FR	FR		
ENERO	0	315	315	35	0	0	0	35	350
FEBRERO	0	330	330	40	0	0	0	40	370
MARZO	3	357	360	40	0	0	0	40	400
ABRIL	0	322	322	28	0	0	0	28	350
MAYO	0	328	328	32	0	0	0	32	360
JUNIO	1	283	284	26	0	0	0	26	310
JULIO	10	285	295	29	1	0	0	30	325
AGOSTO	30	301	331	18	0	11	0	29	360
SEPTIEMBRE	104	269	373	16		16	0	32	405
OCTUBRE	29	289	318	10	0	22	0	32	350
NOVIEMBRE	17	318	335	24	0	11	0	35	370
DICIEMBRE	13	347	360	24	0	16	0	40	400
TOTALES	207	3744	3951	322	0	76	0	399	4350

TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2016

MES	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION		TOTAL ENCUESTAS
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
ENERO	315	90	35	10	350
FEBRERO	330	89	40	11	370
MARZO	360	90	40	10	400
ABRIL	322	92	28	8	350
MAYO	328	91	32	9	360
JUNIO	284	92	26	8	310
JULIO	295	91	30	9	325
AGOSTO	331	92	29	8	360
SEPTIEMBRE	373	92	32	8	405
OCTUBRE	318	91	32	9	350
NOVIEMBRE	335	90	35	10	370
DICIEMBRE	360	90	40	10	400
TOTAL	3951	91	399	9	4350



Durante el AÑO 2016, se aplicaron un total de 4350 encuestas. Se observa que el porcentaje de satisfacción durante los meses de enero a diciembre de 2016, osciló entre el 89% y 92%. El porcentaje más alto se presentó durante los meses de abril, junio, agosto y septiembre. El porcentaje más bajos se presentó durante el mes. El porcentaje Promedio de satisfacción del año fue del 91%. Comparándose con el mismo periodo del año 2015 que fue del 90%, se observa una tendencia al aumento en un 1%.

1.2 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR ASEGURADORAS, AÑO 2016

Tabla 3. Promedio de Satisfacción por EPS'S, Año 2016

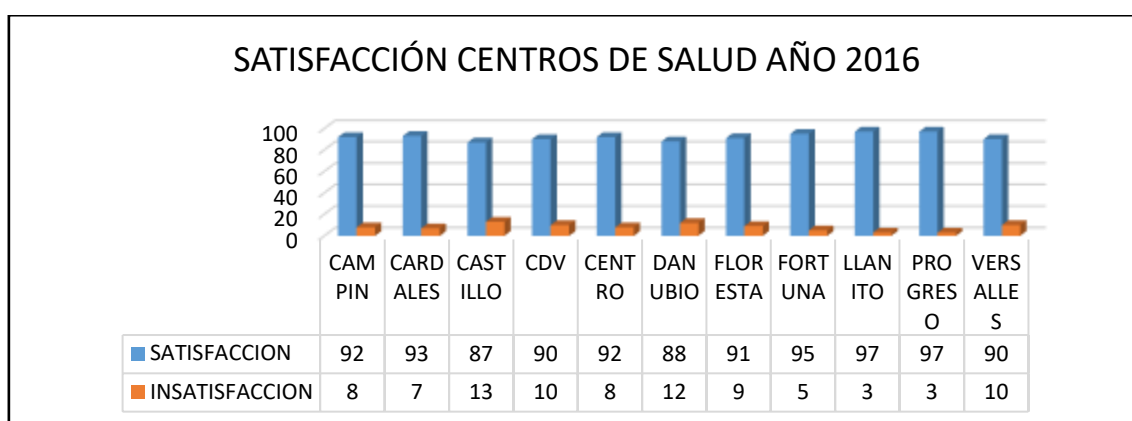
EPS'S	MESES												PROMEDIO
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTUBRE	NVBRE	DCBRE	
Asmetsalud	91	96	94	95	95	89	85	93	99	93	96	86	93
Nueva Eps	88	86	87	91	93	93	92	97	96	86	91	91	91
Emdisalud	90	88	90	90	91	92	91	88	92	92	87	93	90
Cafesalud	87	85	86	93	84	90	91	92	96	89	89	89	89
Saludvida	90	85	87	88	89	96	96	96	93	87	90	93	90
Comparta	89	85	95	98	92	87	87	85	94	92	96	90	91
Vinculados	92	94	95	92	92	95	95	85	91	85	85	88	90



Se puede observar que el promedio de satisfacción por EPS'S, durante el Año 2016, osciló entre el 89 y 93%, correspondiendo el más alto a Asmetsalud y el menor a Cafesalud.

1.3 SATISFACCIÓN CENTROS DE SALUD AÑO 2015

CENTROS DE SALUD	MESES												PROMEDIO
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTUBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	
Campín	86	86	90	86	96	90	100	92	93	90	100	95	92
Cardales	92	91	95	93	95	97	91	95	93	90	89	100	93
Castillo	86	91	90	90	85	77	84	87	89	96	96	81	87
Cdv	100	94	81	91	90	86	88	95	11	90	90	89	90
Centro	93	96	83	88	95	100	100	100	91	90	89	83	92
Danubio	89	83	92	93	93	96	88	88	81	82	79	89	88
Floresta	96	96	94	91	87	85	86	88	100	90	90	92	91
Fortuna	91	95	95	100	91	100	90	89	100	90	100	100	95
Llanito	100	92	95	100	96	100	100	100	97	94	95	100	97
Progreso	95	94	95	94	95	100	100	100	95	100	92	100	97
Versales	81	71	75	89	90	90	91	100	100	100	100	97	90



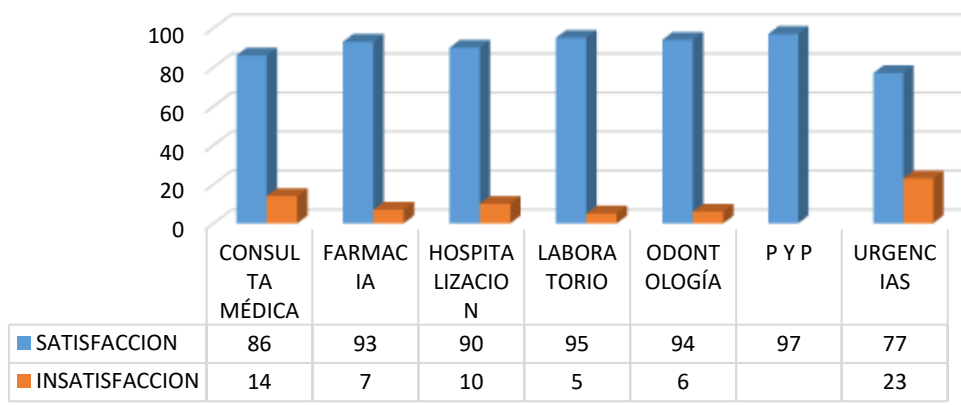
Se puede observar que durante el año 2016, la satisfacción osciló entre el 87 y 97%. La máxima se presenta en los centros de salud Llanito y Progreso y la más baja centro de salud Castillo.

1.3 PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIOS, AÑO 2016

Tabla 11. Porcentaje de satisfacción por servicios Año 2016

SERVICIOS	SATISFACCION												PROMEDIO
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOVEMBRE	DECEMBRE	
Consulta médica	92	78	78	81	84	80	83	93	94	91	94	86	86
Farmacia	75	79	92	93	100	100	100	100	100	93	96	93	93
Hospitalización	83	88	92	82	86	100	100	91	89	94	95	90	90
Laboratorio	95	97	93	100	96	97	100	92	92	89	89	95	95
Odontología	92	97	97	98	93	95	93	95	90	87	96	94	94
P y p	96	98	94	99	96	96	97	96	97	98	93	96	96
Urgencias	76	77	71	79	72	78	81	74	75	83	78	77	77

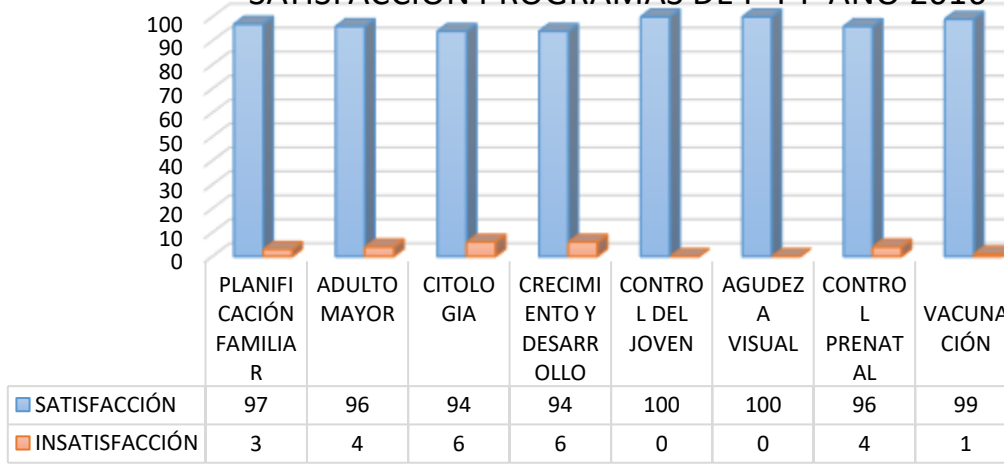
SATISFACCIÓN SERVICIOS 2016



Durante el año 2016, la satisfacción osciló entre el 77 y 97%. La mayor corresponde al servicio de p y p y a menor a urgencias.

SERVICIOS	SATISFACCIÓN												PROMEDIO
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Planificación familiar	100	100	93	100	77	100	100	100	100	100	91	100	97
Adulto mayor	92	93	88	100	100	100	100	100	92	100	88	100	96
Citología	100	100	100	97	85	92	89	100	100	94	75	95	94
Crecimiento y Desarrollo	100	100	94	100	100	78	100	92	94	94	95	86	94
Control del joven	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Agudeza visual	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Control prenatal	93	96	85	100	100	100	100	94	89	100	100	95	96
Vacunación	83	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99

SATISFACCIÓN PROGRAMAS DE P Y P AÑO 2016



La satisfacción por actividades de p y p oscila entre el 94 y 100%, la mayor corresponde a los programas de control del joven y agudeza visual. Los menores corresponden al programa de citología y crecimiento y desarrollo.

Los usuarios (as) expresan las siguientes causas de satisfacción:

- En lo que se refiere al servicio de consulta médica, los usuarios manifiestan satisfacción con la atención de algunos profesionales médicos por su idoneidad y profesionalismo. Destacan el mejoramiento en la oportunidad en la asignación de citas médicas y odontológicas. Se destaca que este es un monitoreo constante que genera permanentes acciones de mejora..
- En el servicio de odontología los usuarios manifiestan satisfacción con la oportunidad en la asignación de citas de p y p., la competencia del recurso humano para brindar las atenciones.
- En el servicio de promoción y prevención, los usuarios manifiestan satisfacción con la continuidad de los programas.
- En el servicio de hospitalización, los usuarios manifiestan satisfacción con el seguimiento a los tratamientos.
- En el servicio de laboratorio los usuarios manifiestan satisfacción con la oportunidad en la entrega en días de los resultados
- En el servicio de farmacia los usuarios están satisfechos con los puntos de farmacia en los diferentes puntos de entrega.

Los usuarios manifiestan las siguientes causas de insatisfacción:

- En el servicio de farmacia, los usuarios muestran insatisfacción con la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos y los trámites administrativos, en especial para los controlados.
- En el servicio de odontología, se destaca la falta de puntualidad de algunos profesionales, la solicitud de mantenimiento preventivo a los equipos, y mayor calidez de algunos servidores públicos.
- En el servicio de consulta médica, la mayor causa de insatisfacción es impuntualidad de los profesionales médicos.
- En el servicio de urgencias, la mayor insatisfacción es la falta de oportunidad en la atención, solicitud de mejor información de diagnósticos y directrices en los tratamientos. Mejoramiento de ventilación salas de espera, mejoras locativas..

CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados analizados, a continuación se infieren las siguientes conclusiones:

- Durante el año 2016, el promedio de satisfacción corresponde a un 91%.
- Durante el año 2016, se observa que la mayor satisfacción la obtuvo Asmetsalud con el 93% y el menor correspondió a Cafesalud con el 89%.
- Durante el año 2016, se observa que la mayor satisfacción por centro de salud, corresponde a Llanito con el 97%, Progreso 97% y los menores porcentajes corresponden a Castillo 87%, Cdv y Danubio 88%.
- Durante el año 2016, la satisfacción por servicios, el mayor porcentaje corresponde a p y p con el 97% y el menor a urgencias con el 77%., servicio que no cumple con la meta establecida por la ESEB. Los programas de p y p los mayores porcentajes corresponden a control del joven y agudeza visual con el 100% y los menores a citología y crecimiento y desarrollo (94%).

RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones, muy respetuosamente se permiten dar las siguientes recomendaciones:

- A través del SIAU, seguir realizando capacitaciones tanto al cliente interno como a los usuarios respecto al trato digno y humanización del

servicio, en especial en aquellos centros de salud donde se identifica insatisfacción de los usuarios en ese aspecto.

- Motivar el trabajo en equipo para que los diferentes procesos cumplan con los objetivos propuestos, y los resultados redunden en la satisfacción de los usuarios.
- Realizar seguimiento a las no conformidades identificadas, aplicando tanto acciones preventivas como correctivas, retroalimentando los procesos con estrategias orientadas al mejoramiento continuo.
- Con el apoyo de salud ocupacional, continuar con el seguimiento respectivo a las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones de los centros de salud.
- A través de instancias sociales, como es la asociación de usuarios, hacer acompañamiento de veedurías en los diferentes centros de salud, con el fin de identificar las falencias en los servicios, y tomar acciones conjuntas orientadas a mejorar los servicios.